

# RELATÓRIO OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2019



Agência de  
Empreendedorismo  
de Pernambuco

# SUMÁRIO

1.	A OUVIDORIA DA AGE.....	2
2.	MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DA AGE .....	2
3.	ESTRUTURA DE ATENDIMENTO E SINALIZAÇÃO.....	3
4.	QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES.....	4
5.	RESOLUTIVIDADE.....	5
6.	SÍNTESE DOS RESULTADOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
7.	AÇÕES REALIZADAS.....	7
8.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8

## **1. A OUVIDORIA DA AGE**

Em Outubro de 2019 a Agência de Fomento do Estado de Pernambuco passou a utilizar não mais o nome fantasia AGEFEPE e sim, Agência de Empreendedorismo de Pernambuco ou simplesmente AGE.

A Ouvidoria da AGE se apresenta como um canal permanente de relacionamento com o seu público na forma de informações, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios. É garantida a escuta e a participação da sociedade pernambucana na melhoria contínua das operações realizadas e dos serviços prestados pela AGE.

As manifestações registradas na ouvidoria no período também são classificadas, tratadas, encaminhadas e respondidas, de acordo com a resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015 e a Resolução nº 4.629 do Banco Central de 25 de janeiro de 2018.

Em parceria com o Governo do Estado, sócio majoritário da AGE, utiliza-se o sistema de redes integradas do Estado (G-CON), o qual é monitorado e acompanhado pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado e Ouvidoria Geral do Estado.

A ouvidoria da AGE também monitora o sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de clientes do Sistema Financeiro Nacional.

## **2. MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DA AGE**

A missão da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco é garantir a escuta e proporcionar a participação da sociedade pernambucana na melhoria contínua das operações realizadas e dos serviços prestados. Seus princípios estão baseados nos seguintes pilares:

- Democratização da administração pública;
- Representação dos interesses dos cidadãos;
- Tratamento e resposta efetiva às manifestações dos cidadãos;
- Cooperação com a organização;
- Conciliação;
- Discrição e confidencialidade;
- Imparcialidade e justiça;
- Tratamento equilibrado.



De acordo com o seu Estatuto Social, a Ouvidoria da AGE foi criada em 14 de abril de 2011 e tem como principais atribuições:

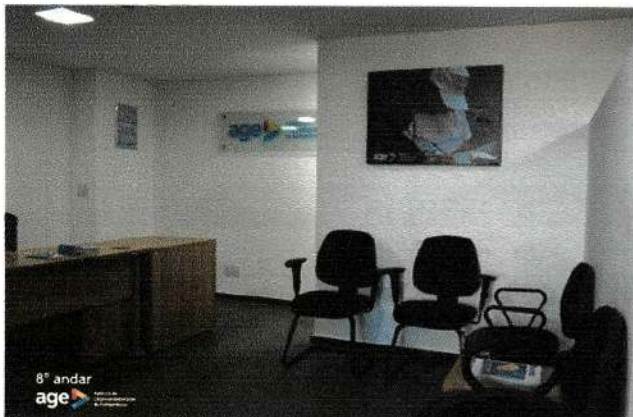
- (i) Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a sociedade, clientes e usuários de seus produtos e serviços inclusive mediação de conflitos;
- (ii) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da sociedade, que não forem solucionados pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros pontos de atendimento;
- (iii) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- (iv) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar 15 (quinze) dias, contados da data da protocolização da ocorrência;
- (v) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item iv;
- (vi) Propor à Diretoria da sociedade medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- (vii) Elaborar e encaminhar à Diretoria da sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualificativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que item vi;
- (viii) O serviço prestado pela Ouvidoria aos clientes e usuários dos produtos e serviços da sociedade deve ser gratuito e identificado por meio de número e protocolo de atendimento; e
- (ix) Os relatórios de que trata o inciso vii devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos na sede da instituição.

### **3. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO E SINALIZAÇÃO**

A sede da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco tem um espaço físico para o atendimento ao público, situada no 8º e 9º andar do Empresarial Moura Dubeux na Av. Domingos Ferreira, 467, Pina, Recife/PE.

Temos o contato telefônico gratuito no SAC: 0800.081.8081 e a OUVIDORIA: 0800.081.7450, no meio eletrônico pelo site <https://www.age.com.br/ouvidoria> e através da Ouvidoria Geral do Estado.

# Manifestações



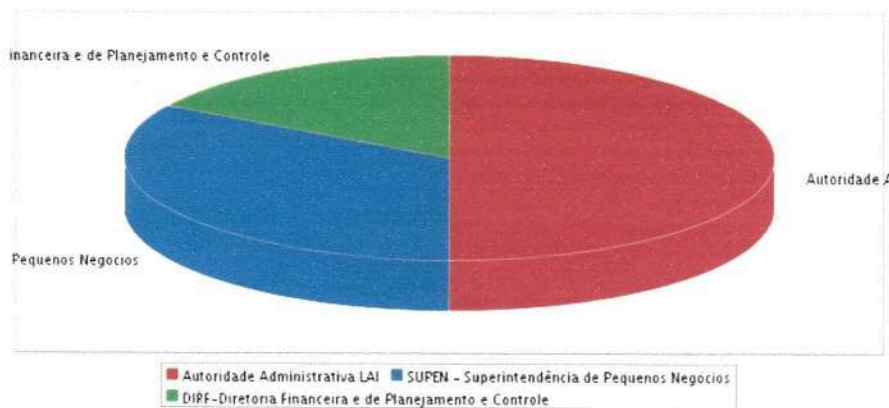
A AGE está em conformidade perante as disposições da resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015, acerca de condições de atendimento ne sinalizações.

## 4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01.07.2019 a 31.12.2019, a AGE recebeu 06 manifestações, conforme detalhamento abaixo:

### Atendimento por Área

Período de: 01/07/2019 a 31/12/2019



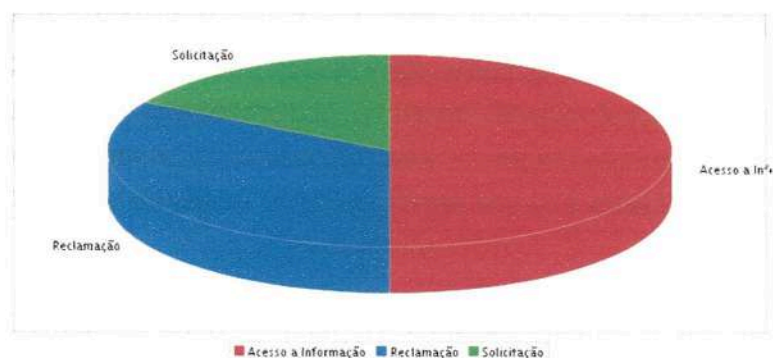
Descrição	Quantidade
Autoridade Administrativa LAI	3
SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	2
DIRF-Diretoria Financeira e de Planejamento e Controle	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



# Resolutividade

## Atendimento por Natureza

Período de: 01/07/2019 a 31/12/2019

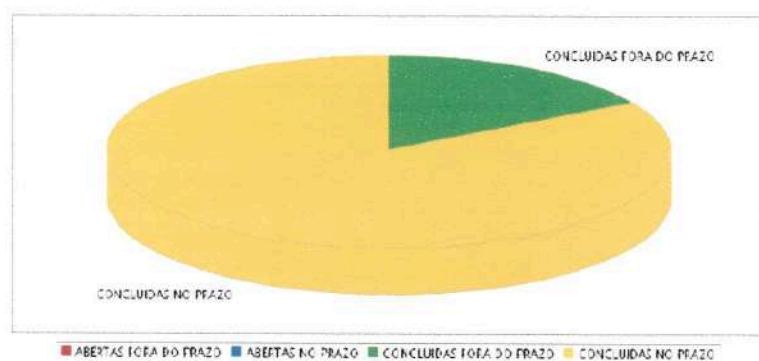


Descrição	Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	3	50,00%
Reclamação	2	33,33%
Solicitação	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

## 5. RESOLUTIVIDADE

Quanto à resolutividade durante o semestre avaliado, a Ouvidoria apresentou os seguintes dados:

Período de: 01/07/2019 a 31/12/2019



Descrição	Número Absoluto	Porcentagem
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	1	16,67%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	5	83,33%

## 7. AÇÕES REALIZADAS

Participação da reunião de monitoramento promovida pela Ouvidoria Geral do Estado no dia 28/11/2019, onde tratamos do planejamento 2020, o monitoramento da rede de ouvidorias, as ações itinerantes da SDS, o aniversário de 11 anos da Ouvidoria Geral do Estado participamos de duas palestras, Felicidade e Bem Estar: como a ciência pode contribuir para o seu dia a dia, com a psicóloga Beneria Donato e a Palestra Plena ação e escuta – uma ação necessária com o Comunicador social e terapeuta comunitário Guga Zen.



Participação na 3ª Reunião de Monitoramento da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco que aconteceu dia 03 de outubro de 2019 com a apresentações dos novos Ouvidores da Rede, procedimentos de Ouvidoria, Palestra – Carta de Serviços, Feedback 13º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias, Palestra – Ouvidoria e Gestão: parceria que dá certo, Palestra – Pesquisa de Opinião sobre o conhecimento da Rede de Ouvidoria pela comunidade acadêmica da UPE, Status G-CON, Dados Estatísticos e Projeto Monitoramento in loco das Ouvidorias.



## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco conta com o apoio da alta administração e demais gestores desta instituição. Trabalhamos não apenas para receber e tratar as manifestações, mas para que o cidadão/cliente tenha um atendimento atencioso, digno e compatível com os princípios e valores da instituição e que a sociedade exige.

Este relatório abordou as ações da Ouvidoria AGE no período de 01/07/2019 a 31/12/2019.


Recife, 14 de janeiro de 2020.



**Marcelo Barros**  
Diretor Presidente



**Elly Teodósio**  
Diretor de Ouvidoria



**Ana Carolina Guimarães**  
Ouvidora